



UNIVERSITAS SYIAH KUALA

UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERSEPSI KELUARGA PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD DR. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH

ABSTRACT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

SKRIPSI

xv + VI Bab + 66 Halaman + 12 Tabel + 2 Grafik + 1 Skema + 10 Lampiran

M. FAUZAN ILHAMI
080710102009

PERSEPSI KELUARGA PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH

ABSTRAK

Persepsi seorang pasien atau keluarga dalam melakukan penilaian terhadap suatu mutu pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang akan menghasilkan rasa puas atau tidakpuas terhadap pelayanan tersebut. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap keinginan atau kesediaan dalam memanfaatkan atau menggunakan pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2012. Jenis penelitian kuantitatif dengan model deskriptif eksploratif, teknik pengambilan sampel purposive sampling pada 96 responden keluarga pasien di IGD. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk skala Likert dengan skala ukur ordinal yang terdiri dari 44 item pernyataan. Analisis data menggunakan metode servqual dan menentukan nilai rata-rata serta persentase distribusi frekuensi. Hasil penelitian diperoleh: dimensi bukti fisik berada pada katagori kurang baik yaitu 77 responden (80,21%), dimensi kehandalan berada pada katagori kurang baik yaitu sebanyak 83 responden (86,46%), dimensi daya tanggap berada pada katagori kurang baik yaitu sebanyak 75 responden (78,13%), dimensi jaminan berada pada katagori kurang baik yaitu sebanyak 71 responden (73,96%), dan dimensi empati berada pada katagori kurang baik yaitu sebanyak 82 responden (85,42%), secara keseluruhan persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di IGD berada pada katagori kurang baik, yaitu 59 orang (61,91%) dari total 96 responden. Diharapkan kepada manajemen RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh agar meningkatkan loyalitas pasien, maka pihak manajemen perlu memerhatikan kualitas jasa yang diberikan oleh pihak IGD dan dimensi kehandalan menjadi salah satu dimensi yang harus diberikan perhatian secara intensif karena dimensi kehandalan mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien.

Kata kunci : Persepsi Keluarga Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan,
Daftar Bacaan : 29 Buku, 8 Jurnal.